



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**STRATEGI PEMASARAN PT.SILVER SILK PEKANBARU  
DALAM UPAYA MEREKRUT CALON JAMA'AH  
HAJI PLUS DAN UMRAH**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (SI) Manajemen Dakwah (S.Sos)

**Oleh:**

**USWATUN KHASANAH**  
**NIM: 11444204179**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2019**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“STRATEGI PEMASARAN PT.SILVER SILK PEKANBARU DALAM UPAYA MEREKRUT CALON JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH”** yang ditulis oleh :

Nama : USWATUN KHASANAH  
NIM : 11444204179  
Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah di munaqasyah dalam Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 13 Agustus 2019

Sehingga skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 September 2019

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau



Dr. Nurdin, MA  
NIP.19660620 200604 1 015  
Panitia Ujian,

Ketua/ Penguji I

Imron Rosidi, S.Pd. MA, Ph.D  
NIP.19811118 200901 1 006

Sekretaris/Penguji II

Listiawati Susanti, MA  
NIP.19720712 200003 2 003

Penguji III

Perdamaian, M.Ag  
NIP.19621124 199603 1 001

Penguji IV

Khairuddin, M.Ag  
NIP.19720817 200910 1 002





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**“Strategi Pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut  
Calon Jama’ah Haji Plus dan Umrah”**

Disusun Oleh:

**Uswatun Khasanah**  
**11444204179**

Telah di setuju oleh pembimbing pada tanggal **04** April 2019:

Pembimbing I

**Perdamaian, M.Ag**  
**NIP.19621124 199603 1 001**

Pembimbing II

**Khairuddin, M.Ag**  
**NIP.19720817 200910 1 002**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

**Imron Rosidi, MA., Ph.D**  
**NIP.19811118 200901 1 006**



Pekanbaru, 04 April 2019

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dosen Pembimbing Skripsi  
No. : Nota Dinas  
Lamp : 1 (eksemplar)

Kepada Yth,

**Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi**

Di\_  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya, guna kesempurnaan skripsi ini, maka atas nama **USWATUN KHASANAH, NIM: 11444204179** dapat diajukan untuk menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam bidang manajemen dakwah dengan judul skripsi **"STRATEGI PEMASARAN PT. SILVER SILK PEKANBARU DALAM UPAYA MEREKRUT CALON JAMA'AH HAJI PLUS DAN UMRAH"**

Harapan kami agar dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah surat pengajuan ini dibuat, atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui,

Pembimbing I

**Perdamaian, M.Ag**  
NIP.19621124 199603 1 001

Pembimbing II

**Khairuddin, M.Ag**  
NIP.19720817 200910 1 002



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Nama : USWATUN KHASANAH  
Nim : 11444204179  
Jurusan/Fak : MANAJEMEN DAKWAH / DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Judul : "STRATEGI PEMASARAN PT. SILVER SILK PEKANBARU DALAM UPAYA MEREKRUT CALON JAMA'AH HAJI PLUS DAN UMRAH"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Senin

Tanggal : 24 September 2018

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 24 September 2018

Penguji Seminar Proposal

**Mardiah Rubani, M.Si**  
**NIP: 19790302 200701 2 023**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Nama : Uswatun Khasanah  
Nim : 11444204179

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :  
“Strategi Pemasaran PT. Silver Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jama’ah Haji Plus dan Umrah” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 04 April 2019

Yang membuat pernyataan,



*[Handwritten Signature]*

Uswatun Khasanah  
Nim : 11444204179



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama : Uswatun Khasanah**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Judul : Strategi Pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jama'ah Haji Plus Dan Umrah**

Strategi adalah siasat yang digunakan untuk mencapai suatu maksud dalam segala hal yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini menuntut perusahaan penyedia jasa perjalanan haji plus dan umrah untuk meningkatkan kualitas strategi merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah yang lebih baik untuk memenangkan persaingan dalam merekrut calon jama'ah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pemasaran PT.Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah. Oleh karena itu strategi pemasarn PT. Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah adalah: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.Informan penelitian ini berjumlah empat orang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan yang dimana strategi yang dilakukan PT.Silver Silk Pekanbaru yaitu dengan melakukan pemasaran melalui sepanduk,browsur, dan berbagai media sosial seperti facebook, whatshap, instgram dan wabsaite.

**Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Merekrut Calon Jama'ah**

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Name : Uswatun Khasanah**

**Department : Management of Dakwah**

**Title : The Marketing Strategy of PT. Silver Silk Pekanbaru in Recruiting the Special Hajj (Haji Plus) and Umrah Candidates**

This research is motivated by the marketing strategy of PT.Silver Silk Pekanbaru in recruiting the special hajj and umrah candidates. This requires the company to provide special hajj and umrah travel services to improve the quality of the strategy of recruiting prospective pilgrims. The problem of the research is how is the marketing strategy of PT.Silver Silk Pekanbaru in recruiting hajj and umrah candidates. The marketing strategy of PT.Silver Silk Pekanbaru in recruiting prospective hajj and umrah pilgrims is: providing promos and discount, providing good service, providing comfort and increasing the trustworthiness of prospective pilgrims to PT. Silver Silk Pekanbaru. The research informants are four people. Data collection method used is interviews, observation and documentation. Data analysis method used is descriptive qualitative. Based on the results of the data analysis, it can be concluded that the marketing strategy of PT.Silver Silk Pekanbaru in recruiting prospective special hajj and umrah pilgrims is: the first is marketing strategy. The second is brand or value. The third is service. And the fourth is process.

**Keyword : Marketing Strategy, Recruiting, Prospective Pilgrims**





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*“Bacalah dengan menyebut nama Allah yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, bacalah dengan menyebut nama Rabbmu yang maha mulia, yang mengajarkan (manusia) dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”. (Qs. Al-Alaq: 1-5)*  
*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”. (Qs. Ar-Rad: 11)*  
*“Dan Dialah (Allah) yang menjadikan setiap perkara, lalu ia menetapkan ukurannya dengan ukuran yang sebenarnya”. (Qs. Al-Furqan: 2)*

### Assalamu’alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh,..

Alhamdulillahirobbil ‘alamin, puji syukur penulis haturkan hanya kepada Allah SWT, karena Dialah yang telah memberikan banyak nikmat, antara lain adalah nikmat kesehatan dan nikmat kesempatan terutama nikmat Iman dan Islam sehingga yang atas kuasa dan seizing-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Strategi Pemasaran PT.Silver Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jama’ah Haji Plus Dan Umrah”. Skripsi ini berguna sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi kita, pujaan hati kita dan kekasih hati ribuan juta muslim di dunia serta panutan sepanjang zaman yang menjadi penghulu para Nabi yaitu Baginda Tercinta Nabi Muhammad SAW.

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayah dan Ibu Tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, sehat, cinta dan kasih sayang serta pengorbanan yang tulus yang tak pernah tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depanku.,,Ayah.,, Ibu terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam hidupmu demi hidupku segala kebutuhanku kalian ikhlas dan sabar mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang nyawa hingga segalanya. Maafkan anakmu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayah...,Ibu..., masih saja ananda menyusahkanmu. Terima kasih Ibu... Terima Kasih Ayah.

Buat keluarga besar dan keluarga tercintaku: Ayah (M.Irfan), Ibu (Maryamah) dan Adek (Nuri fahrudin). Terima kasih atas doa, motivasi, nasehat dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat ku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi saya akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosyidi, S.Pd, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Perdamain, Hsb, M.Ag selaku pembimbing I dan Khairuddin, M.Ag selaku pembimbing II yang telah memberikan dukungan, motivasi, dorongan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Karyawan dan Karyawati Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan kemudian dalam administrasi.
7. Salam Hormat kepada H. Fitryadi, SE selaku direktur PT.Silver Silk Pekanbaru, M.Dicky Maulana selaku General Manager PT.Silver Silk Pekanbaru, Rosma Dewi selaku Manager PT.Silver Silk Pekanbaru, Febry Yanti selaku Staf Coatumer Service PT.Silver Silk Pekanbaru dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh pengurus-pengurus di Silver Silk yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah berkenan meluangkan waktu darai segala kepadatan aktivitasnya dan memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian guna terselesaikannya skripsi ini.

8. Sahabat-sahabat terbaik Tutik Salmiati, Eki Saputra, Rifqi Arfiananda, Mia Kurniasih, Sri Rampita Dewi, Nurma Neti, Evi dan Khairun Amaliyah yang begitu setia memberikan dukungan, dorongan maupun menemani penulis untuk berjuang dalam menyelesaikan sarjana.
9. Temen seperjuangan mahasiswa-mahasiswi Manajemen Dakwah angkatan tahun 2014 lokal MD: Ahmad Syarif, Amirul Mukminin, Yuni Sukmawati, Imelda Lista Ika Putrri, Rahmad Hidayat, Ridho Padli, azwar, Tutik Salmiati, Azwar, Fahri hidayatullah. Terima kasih untuk kalian semua yang memberikan sejuta cerita. Tanpa kalian temen, aku tak pernah berarti, tanpa kalian teman, aku bukan siapa-siapa. Thanks for all.
10. Temen seperjuangan mahasiswa-mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Traveling Haji Umrah dan Wisata Agama local B. Terima kasih untuk semua teman-teman seperjuangan sekonsentrasi yang telah menjadi sahabat seperjuangan dalam suka maupun duka.
11. Seleruh peserta KKN (Kuliah Kerja Nyata) angkatan ke XXLI Kelurahan Kampar kiri Kecamatan Sungai Raja Universitas Islam Negeri Suska Riau yakni: Hamidum Majid, Muhamad Gifari ,Dewi, Miratun, Marni, Iqbal, zura, Intan, wulan.
12. Seluruh keluarga besar SDN 010 Bangun Purba.
13. Seluruh keluarga besar MTS Sabilul Huda.
14. Seluruh keluarga besar MAN Pasir Pangaraiyan.
15. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca sekalian. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

**Wassalamu’alaikum Wr. Wb**

Pekanbaru, November 2019  
Penulis,

**USWATUN KHASANAH**  
**NIM. 11444204179**

UIN SUSKA RIAU





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teori .....	12
B. Kajian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Fikir .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Validitas Data.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Sejarah PT. Silver Silk Pekanbaru .....	31
B. Profil PT. Silver Silk Pekanbaru .....	31
C. Visi Misi PT. Silver Silk Pekanbaru .....	32



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Kantor Cabang PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru .....	37
E. Persyaratan Haji Plus Dan Umrah.....	39
F. Bank Pembayaran Biaya Perjalanan PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru .....	42

**BAB V PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 43**

A. Hasil Penelitian .....	43
B. Pembahasan.....	51

**BAB VI PENUTUP ..... 56**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU

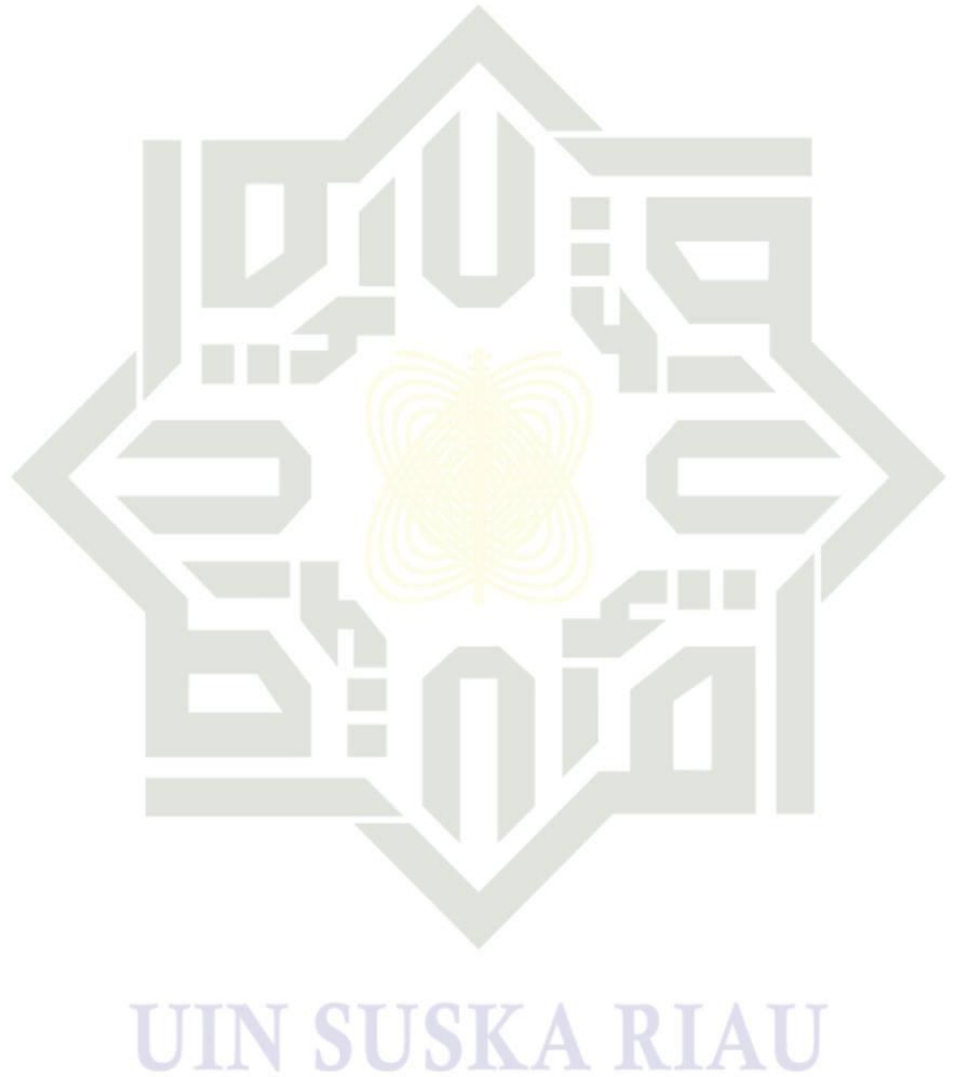


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kantor Cabang PT. Silver Silk Tour Dan Travel Pekanbaru ....	37
--	----

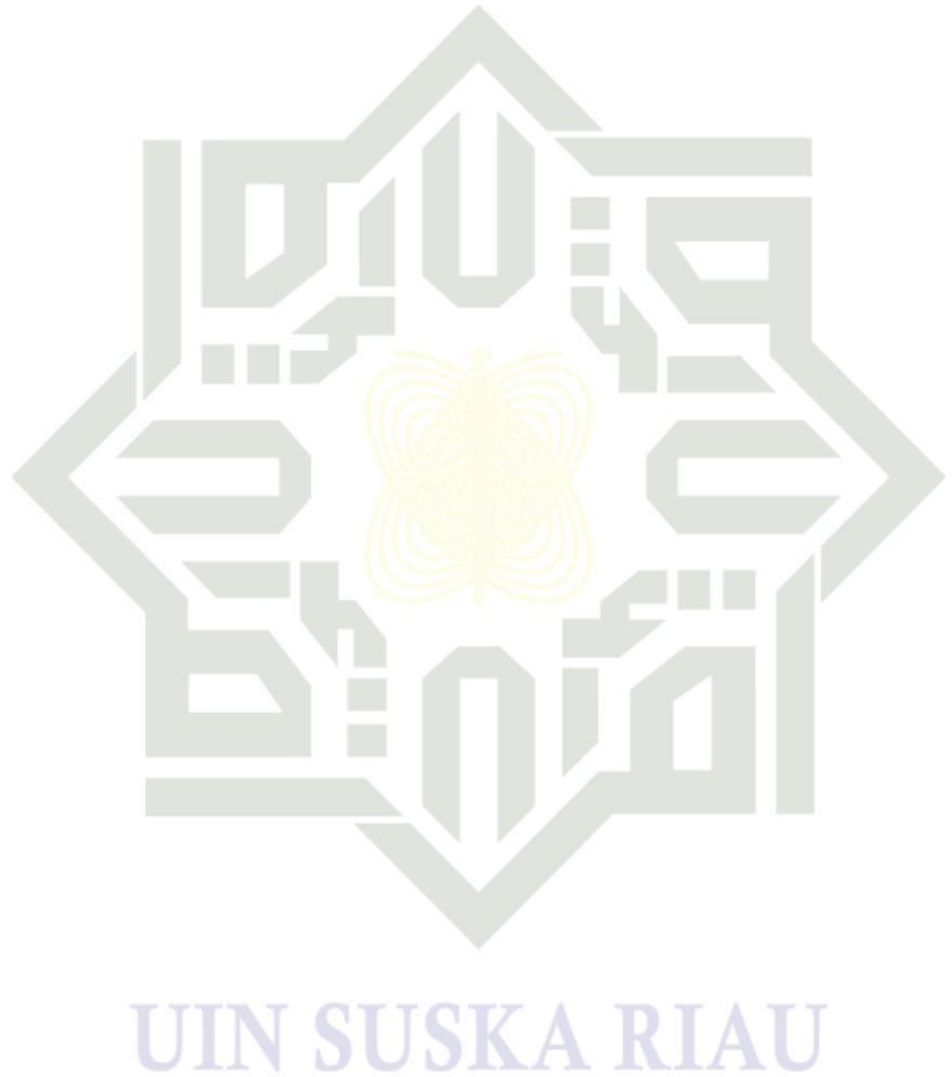


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Skema Kerangka Pikir Penelitian .....	24
<b>Gambar 4.1</b>	Struktur Organisasi PT. Silver Silk Tour Dan Travel Pekanbaru.....	34







## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Instrumen Penelitian
- Lampiran 2. Foto Dokumentasi
- Lampiran 3. Surat-surat



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh Orang-orang yang mempunyai kemampuan untuk menunaikannya, baik yang mempunyai kesanggupan di dalam segi Material Serta sehat jasmani dan rohani.<sup>1</sup>

Rukun islam kelima ini mempunyai karakter yang khusus pula dan berbeda dengan rukun islam yang lainnya yaitu Syahadat, Shalat, Puasa, zakat dan Haji tersebut pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk menunaikan Ibadah ke Baitullah Setiap tahunnya yaitu pada Bulan Dzulhijjah bertepatan pada hari raya Qurban dan tempatnya khusus pula yaitu di kota Makkah, Saudi Arabia. Oleh karena itulah, Menunaikan haji harus memenuhi beberapa persyaratan yang khusus yaitu kemampuan material yang cukup, khususnya bagi para jamaah yang tinggal jauh dari luar kota Makkah, untuk biaya akomodasi, biaya transportasi, dan keperluan sehari-hari selama menunaikan ibadah haji di Makkah al-karamah. Sedangkan Ibadah Umrah pada hakikatnya Menjadi sarana bagi umat Islam di seluruh dunia untuk beribadah ke tanah Suci Makkah Al-Mukarramah yang bisa dilaksanakan Setiap Saat dan tidak ada ketentuan waktu untuk menunaikannya dan tidak pada masa haji saja.<sup>2</sup>

Mengerjakan ibadah haji, hukum nya wajib bagi yang mampu dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Mengerjakan ibadah haji hanya bias dikerjakan dimusim haji, sedangkan ibadah umrah bias dikerjakan pada setiap waktu yang tidak terbatas. mengerjakan ibadah haji dan umrah terdapat perbedaan dan persamaan dalam waktu pelaksanaannya.

<sup>1</sup> Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), 4

<sup>2</sup> Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, *Haji, Umrah, dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), 5

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agar pelaksanaan ibadah haji dan Umrah dapat dijalani dengan khusyu' bagi para jamaah haji dan umrah, maka ada beberapa masalah teknis yang diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan Umrah khususnya yaitu yang berada di Pekanbaru.

Penyelenggaraan Ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Setiap pelayanan publik harus selalu memperhatikan kepuasan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan haji perlu terus dilakukan, karena hal itulah yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan para jama'ah yang melaksanakan haji dan Umrah.

Meskipun pemerintah terus meningkatkan strategi keberangkatan ibadah haji dan umrah, namun masih banyak di kalangan masyarakat yang menilai bahwa penyelenggaraan haji tersebut masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai kepada pelaksanaannya di Arab Saudi. Kondisi inilah yang sering menimbulkan kekecewaan di berbagai pihak di kalangan masyarakat, Padahal dalam pasal 7 UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji, sebagaimana telah disempurnakan oleh UU No.2 tahun 2009 jo. UU No.34 Tahun 2008, disebutkan bahwa jama'ah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yaitu meliputi:

- a. Pembimbingan manasik haji dan materi yang lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- b. Pelayanan Akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- c. Perlindungan sebagai warga negara Indonesia.
- d. Penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
- e. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Kemenag R.I, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 Hijriah/2009 Masehi*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kemenag R.I, 2011), Cet. Pertama, 5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan ibadah haji dan Umrah mempunyai dua sisi yang harus di perhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di tanah suci. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek yang penting yang harus di perhatikan di dalam pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa yang berupa pembayaran setoran ONH (Ongkos Naik Haji) ke bank, pengurusan dokumen haji dan Umrah, Pemeriksaan kesehatan calon jama'ah, Bimbingan manasik seperti materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan Ibadah haji dan Umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, Transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan haji dan Umrah.

Ciri pelayanan yang baik berawal dari suatu strategi yang terorganisir dan dapat memberikan kepuasan kepada jamaah, dengan memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal keberangkatan hingga kepulangan mereka, mampu melayani calon jamaah secara cepat dan tanggap, mampu berkomunikasi dengan jelas agar dapat di pahami oleh calon jamaah, memiliki kemampuan umum yang lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Pelayanan yang baik diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jama'ah dengan standar yang sudah ditentukan. Kemampuan tersebut ditunjuakkan oleh sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang di miliki perusahaan tersebut.<sup>4</sup>

Namun, dengan semakin banyaknya calon jamaah haji yang ingin berangkat ke Baitullah, membuat proses keberangkatannya menjadi jangka waktu yang lama yaitu antara 5 (Lima)-10 (Sepuluh) tahun. Akibatnya untuk memenuhi keinginan berkunjung ke Baitullah, banyak jamaah yang memilih

<sup>4</sup> Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2015), 67

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk berumrah saja dengan alasan waktu keberangkatan yang lebih cepat dibandingkan dengan waktu keberangkatan haji, yaitu 5 (Lima) tahun atau bahkan bisa sewaktu-waktu tanpa waktu yang di tetapkan.

Banyaknya travel Biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah Umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung memilih lembaga mana yang lebih baik di dalam cara merekrut jamaah, sehingga para jamaah bisa merasakan kepuasan tersendiri atas pembinaan karyawan biro haji dan umrah tersebut.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada jamaah maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para jamaahnya, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas atau kesetiaan jamaah pada travel yang bersangkutan. Sehingga akan mampu meningkatkan jumlah jamaah setiap tahunnya. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa di persepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas di persepsikan buruk dan para jamaah akan merasakan kekecewaan.

Sebagaimana terdapat dalam undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 4 dan 5 yang menyatakan bahwa: *Pasal 4*, “Penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan asas keadilan memperoleh kesempatan, perlindungan, dan kepastian hukum sesuai dengan Pancasila dan undang-undang dasar 1945. *Pasal 5*, “Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui system dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta Jama’ah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga dapat memperoleh gelar sebagai haji yang mabrur”.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Tim Redaksi Pustaka Yustisia, *Panduan Lengkap Perundangan Ibadah Haji: Wajib di Pahami Para Calon Jama’ah Haji*, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010), 7

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengelola sumber-sumber untuk menyediakan barangdan jasa bagi masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan memasarkan produknya.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan, baik perusahaan barang ataupun jasa dalam upaya untuk mempertahankan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, dumana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegitan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitanya dengan pasar.<sup>6</sup>

Melihat betapa pentingnya aktivitas pemasaran dalam sebuah perusahaan terutama perusahaan bisnis, maka perlu adanya pengaturan yang sistemtis terhadap aktivitas pemasaran agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Untuk memaksimalkan peluang meraih keberhasilan bisnis tersebut maka diperlukan sebuah setrategi . setrategi ini dapat diartikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi , serta mengemplementasikan misinya. Bila konsep strategi tidak jelas, maka keputusan yang diambil akan bersifat subyektif atau berdasarkan intuisi belaka belaka dan mengabaikan keputusan yang lain.

Strategi dan perencanaan yang baik adalah kunci dari keberhasilan pemasaran. Perencanaan dalam setrategi harus menghasilkan sesuatu yang fleksibel dalam keperluan penetapan tujuan dan pemasaran itu sendiri.<sup>7</sup>

Rekrutmen dalam kata lain adalah penarikan. Rekrutmen adalah proses mencari, menemukan dan menarik para calon jamaah. Rekrutmen akan mencapai hasil maksimal apa bila dalam sebuah organisasi juga menerapkan

<sup>6</sup> Sofjan Assuari, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi* ( Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada , 1996), 57.

<sup>7</sup> Fendy Tjiptono, *Strategi Pemasaran 4*, (Yogyakarta : Ansi ,2008), 16.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

system pelayanan yang baik dan berkualitas pelayan tersebut yang akan menjadi kunci kesuksesan sebuah perusahaan. Dalam merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah PT.Silver Silk pekanbaru sampai sekarang masih menggunakan metode penyebaran brosur, menggunakan media sosial, memberikan pelayanan yang baik terhadap calon jamaah, mempunyai lokasi yang strategis dan ramai, memasang sepanduk di pinggir jalan dan lain sebagainya.

Sebagai biro perjalanan haji dan umrah, PT. Silver Silk mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan yang baik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan Ibadah haji dan Umrah. Baik ketika berada di tanah air, di tanah suci maupun saat akan pulang dari tanah suci. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas kemudahan, keamanan dan kenyamanan yang sangat diperlukan oleh setiap warga Negara seperti bimbingan, penginapan, Program perjalanan dan lain sebagainya.

Berikut ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.

1. Tersedia Karyawan yang baik.

Kemauan jamaah sangat tergantung kepada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapid, tepat dan tekatan.

2. Tersedia Sarana Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

3. Dapat Bertanggung Jawab.

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mampu Melayi Secara Tepat Dan Tepat

Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur.

5. Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan harus juga cepat memahami keinginan jamaah selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Adapun yang menjadi permasalahan dapat dilihat dari segi produk-produk yang ditawarkan oleh Silver Silk Pekanbaru dapat merekrut calon jamaah haji plus dan umrah. Dalam menjalankan kegiatannya sebagai perusahaan jasa yang menggelut di bidang perjalanan haji plus dan umrah, maka Silver Silk harus mampu bersaing dengan biro-biro lain yang mempunyai produk yang sama agar dapat diterima oleh masyarakat, dan dapat menarik minat konsumennya. Maka dari itu Silver Silk Pekanbaru harus mempunyai strategi yang jitu agar dapat bertahan.

Untuk menghindari berbagai permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, kementerian agama sebenarnya sudah melakukan beberapa upaya yang cukup baik, *pertama*, Menertbitkan peraturan menteri agama (PMA) no.8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan haji dan umrah. PMA ini mengatur tentang biaya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (BIPU) Referensi, yaitu biaya rujukan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. PBIU ini ditetapkan oleh menteri agama secara berkala. Jika PPIU menetapkan BPIU dibawah BPIU Referensif, PPIU tersebut wajib melaporkan secara tertulis kepada pemerintah yakni direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah selain itu, PMA tersebut juga mengatur kewajiban PPIU untuk memberangkatkan Jemaah umrah paling lambat enam bulan setelah Jemaah mendaftar sebagai jamaah umrah. Pengaturan lain adalah mengenai kewajiban PPIU untuk melaporkan jamaah yang telah terdaftar kepada direktorat jendral penyelenggaraan haji dan umrah melalui sistem pelaporan elektronik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam strategi pemasaran PT.Silver Silk Pekanbaru menggunakan brosur, sepanduk, dan juga melalui media sosial seperti facebook, whatsapp, instgram, dan juga mempunyai website. Selain itu Pt.Silver Silk menggandeng agen seperti kiyai dan ustad dan mempunyai jamaah.

PT. Silver Silk merupakan salah satu travel ternama di Riau karena mampu untuk tetap mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah masyarakat dan mampu untuk terus berkembang hingga memiliki kantor cabang di beberapa daerah Indonesia, serta mampu memberangkatkan ribuan jama'ah haji plus dan umrah tiap tahunnya. Selain itu PT. Silver Silk pekanbaru merupakan salah satu travel agent resmi yang mampu bertahan dalam persaingan dari sekian banyak kompetitor di Riau, bahkan PT.Silver Silk pekanbaru telah memiliki jama'ah tetap yang datang setiap tahunnya untuk kembali menggunakan jasa perjalanan ibadah haji plus dan umrah yang ditawarkan oleh PT.Silver Silk.

Berdasarkan gejala-gejala yang timbul dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu karya ilmiah dengan judul : **“Strategi Pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jamaah Haji Plus dan Umrah”**.

#### B. Penegasan Istilah

Untuk lebih jelasnya mengenai judul yang dibuat oleh Penulis,maka penulis menjelaskan beberapa Istilah berikut :

1. Prumusan strategi, yang termasuk didalam perumusan strategi ini adalah pengembangan tujuan strategi pemasarn dalam merekrut calon jamaah yang di lakukan oleh PT.Silver Silk Pekanbaru. Penyusunan strategi di tentukan oleh misi yang konferehensif dan tegas sehingga memberikan kejelasan kemana organisasi berjalan untuk mencapai tujuan-tujuanya di amsa depan. Penyusunan strategi erat kaitanya dengan kelpok kerja yang di bentuk dan inventarisasi kegiatan (fasilitas fisik dan sumber daya manusia, pendanaan, program dan pengembangan) sesuai jenis kegiatan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Implementasi strategi, artinya menciptakan struktur organisasi dalam melaksanakan strategi pemasaran dalam merekrut calon jama'ah. Tahapan ini merupakan merupakan tahapan yang kritis karena banyak organisasi mampu menyusun perumusan strategi yang baik namun tidak mampu mengimplementasikannya dengan baik. Implementasi adalah proses ketika rencana di realisasikan. Untuk dapat menjalankan perencanaan strategi. Implementasi strategi merupakan proses dimana beberapa strategi dan kebijakan diubah menjadi tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur.
3. Evaluasi strategi, merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan apakah tindakan strategi pemasaran dalam upaya merekrut calon jamaah yang di lakukan oleh PT.Silver Silk Pekanbaru sudah sesuai dengan rumusan strategi yang telah di tetapkan.
4. PT.Silver Silk merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara ,darat dan laut. Silver silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang mekliputi tours dan travel penjualan tiket pesawat (online), perjalana wisata dalam dan luar negri. Silver Silk yang beralamat di JL.Kharudin Nasution No.77 simpang tiga pecanbaru.

#### Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang , maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “bagaimana strategi pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah ? ”

#### Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui serta mempelajari secara mendalam bagaimana strategi yang dilakukan PT. Silver Silk dalam merekrut Jamaah haji plus dan umrah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **2. Kegunaan Penelitian**

### **1) Kegunaan Teoritis**

- a) Penelitian ini bertujuan sebagai bahan informasi ilmiah terkait dengan strategi pemasaran PT.Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah sehingga dapat menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian yang sama.
- b) Memperkaya khasanah ilmu Manajemen Dakwah, khususnya yang berhubungan dengan strategi pemasaran pada organisasi ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa.
- c) Sebagai bahan bacaan bagi Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

### **2) Kegunaan Praktis**

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memeberikan sumbanagn pemeikiran untuk menerapkan strategi pemasaran pada organisasi ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa, khususnya PT.Silver Silk Pekanbaru dalam rangka meraih tujuan yang telah ditetapkan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pemebelajaran pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
- c) Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Traveling Haji, Umrah Dan Wisata Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Sistematika Penulisan**

Skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut

**BAB I** : Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

**BAB II** : Kajian teori dan kerangka berfikir. Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relafan dengan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam kerangka berfikir.

**BAB III** : Metode penelitian. Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, suber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan analisi data.

**BAB IV** : Ganbaran umum. Bab ini menjelaskan tentang seperti apa yang dilakukan PT. Silver Silk Pekanbaru dalam merekrut jamaah haji dan umrah.

**BAB V** : Hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai strategi pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jam'ah haji plus dan umrah.

**BAB VI** : Penutup. Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

#### A. Kajian Teori

Untuk Strategi Pemasaran PT.Silver Silk Pekanbaru Dalam Merekrut Calon Jamaah Haji Plus dan Umrah. maka terlebih dahulu penulis akan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan tema yaitu :

##### 1. Konsep Strategi

Di dalam buku *Manajemen Strategi itu Gampang*, Senja Nilasari mendefinisikan strategi berasal dari bahasa Yunani yang berarti *strategos* yang artinya komandan militer. Porter (1996) mendefinisikan strategi merupakan penciptaan posisi unik dan berharga yang didapatkan dengan melakukan serangkaian aktivitas. Porter juga berpendapat bahwa esensi dari strategi adalah memilih aktivitas yang tidak dilakukan pesaing atau lawan.

Sedangkan menurut kamus umum bahasa Indonesia, strategi adalah siasat yang digunakan untuk mencapai suatu maksud<sup>8</sup>. Strategi ini dalam segala hal digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena pada dasarnya segala perbuatan atau tindakan itu tidak terlepas dari strategi. Anwar Arifin mengartikan strategi keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dilakukan guna mencapai suatu tujuan<sup>9</sup>. Strategi yang disusun, dikonsentrasikan dan dikonsepsikan dengan baik dapat membuahkan pelaksanaan yang disebut pelaksanaan strategis.

Kemudian menurut H.Hisyam Alie, untuk menncapai strategi yang tepat maka harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut<sup>10</sup>:

- a. *Strength* (kekuatan), yakni memperhitungkan kekuatan yang dimilikinya yang biasanya menyangkut manusianya, dananya dan beberapa elemen yang lain.
- b. *Weakness* (kelemahan), yakni memperhitungkan kelemahan-kelemahan yang dimilikinya, yang menyangkut aspek-aspek sebagaimana dimiliki kekuatan.

<sup>8</sup> JS Badadu dan Sutan Muhammad Zain, *Kamus Bhasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994), 357

<sup>9</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Bandung : Armico, 1989), 55

<sup>10</sup> Rafi Udin dan Maman Abdul Djaelani, *Prinsip dan Strategi dakwah*, 76

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Opportunity* (peluang), yakni seberapa besar peluang yang mungkin tersedia di luar, hingga peluang yang sangat kecil sekalipun ditrobo.
- d. *Threats* (ancaman), yakni memperhitungkan kemungkinan adanya ancaman dari luar.

Dalam pengertian umum, strategi adalah cara untuk mendapatkan kemenangan atau mencapai tujuan. Strategi oada dasarnya, merupakan seni dan ilmu menggunakan dan mengembangkan kekuatan (ideology, politik, ekonomi, sosial-budaya dan hankam) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 2. Pemasaran

Pemasaran adalah kumpulan aktifitas-aktifitas atau kegiatan dan merupakan bagian dari perekonomian karena dapat menetapkan suatu harga produk, mempermudah dan memperlancar kegiatan perekonomian yang mampu memuaskan tujuan individu dan organisasi. Kegiatan pemasaran perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen bila ingin mendapatkan tanggapan yang baik dari konsumen dengan demikian, maka segala aktifitas perusahaan, harus diarahkan harus dapat memuaskan konsumen yang pada akhirnya bertujuan untuk memperoleh laba. Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan klompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.<sup>11</sup>

### 3. Proses Pemasaran

Proses pemarkan yaitu merupakan tahapan dimana barang ataupun jasa sdapat sampai ketangan konsumen dari produsen. Adapun proses pemasaran yaitu:

- a. Adanya produk.

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada masyarakat untuk dilihat, dipegang, dibeli atau dikonsumsi dimulai

<sup>11</sup> Daryanto, *Manajemen Pemasaran*, (PT.Sarana Tutorial Nuraini Sejahtera : Bandung, 2011), 140

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan adanya produk atau jasa yang ditawarkan sangatlah penting sebagai awal terjadinya proses pemasaran. Sehingga pemasar dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang dipasarkannya.

b. Penetapan harga

Harga yaitu sejumlah uang yang konsumn bayar untuk membeli produk atau mengcati hal milik produk. Melalui penetapan harga , pemasar bisa memasarkan produknya sesuai dengan harga yang sudah ditetapkan.

c. Saluran distribusi

Yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Pemasar juga bertindak sebagai distributor dimana tugasnya adalah menjadi penghubung antara produsen dan konsumen agar memperlancar kegiatan perekonomiannya.

d. Promosi

Promosi yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk mengkomunikasikan dan memperkenalkan produk pada pasar sasaran. Promosi dilakukan untuk memperkenalkan produk atau jasa yang di tawarkan kepda para konsumen agar mereka tertarik untuk membeli

e. Pembelian

Setelah promosi dilakukan dan terjadi ketertarikan konsumen, maka yang terjadi adalah pembelian.

**4. Rekrutmen**

Rekrutmen merupakan suatu proses kerja seseorang atau kelompok melalui tindakan tertentu tetang apa yang harus dilakukan, metode serta hal-hal penunjang demi pencapain tujuan tertentu, sedangkan rekrutmen adalah prosen dan menarik calon pegawai atau karyawan qualifaid untuk pekerjaan dalam memberikan pelayanan umum (public serfice) dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kerja sebuah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi non profit.<sup>12</sup> Rekrutmen dalam PT Silver Silk Pekanbaru berbeda dengan merekrut pegawai dan karyawan, yang di maksud disini adalah calon Jamaah haji agar bisa masuk atau mendaftar dan ikut bimbingan di PT. Silver Silk pekanbaru Tersebut, di mana calon Jemaah haji tersebut bisa dikategorikan sebagai konsumen.

Tujuan rekrutmen dalam merekrut Jamaah adalah untuk menarik dan memikat sekumpulan besar calon Jamaah haji dan umrah agar ikut bergabung bersama PT. Silver Silk Pekanbaru. PT. Silver Silk Pekanbaru untuk menjadi rujukan bagi calon Jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan haji dan umrah.<sup>13</sup> Tetapi hal tersebut bukan hal yang mudah dilakukan oleh PT. Silver Silk Pekanbaru. Begitu banyak pesaing biro perjalanan haji dan umrah dikota pekanbaru harus lah mempunyai nilai lebih sehingga mendapatkan Jamaah yang banyak.

### 5. Haji dan Umrah

#### a. Pengertian Haji dan Umrah

Menurut Bahasa, haji berasal dari Bahasa Arab “*Al-Hajj*” yang artinya ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara’, haji adalah berziarah (berkunjung) ke Ka’bah di Makkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram, thawaf, sa’i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jamarat, dan tahalul. Sebagaimana firman Allah SWT :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Artinya: “dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh” {Q.s Al-Hajj: 27}

<sup>12</sup> Hadari nawawi, *Manajemen Suberdaya Manusia*(Yogyakarta, Gajah Mada,2005),328

<sup>13</sup> Suber Data di PT.Silver Silk Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagaimana Firman Allah SWT yang lainnya :

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.{Qs. Ali-Imran: 97}

Adapun umrah, menurut Bahasa berarti ziarah/ berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara’ berarti berziarah/berkunjung ke Ka’bah al-mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan Ihram, Thawaf, Sa’i, dan Tahalul.<sup>14</sup>

a) Hukum Haji dan Umrah

Semua *ijma’* ulama sepakat, bahwa hukum haji itu wajib bagi setiap muslim baik itu laki-laki maupun perempuan yang mempunyai kemampuan baik dalam bidang material maupun jasmani, sebagaimana firman Allah SWT:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”{Qs. Ali-Imran: 97}

<sup>14</sup> Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan: Menurut Para Ulama Fikih*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 13

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Hukum Umrah

Adapun mengenai hukum umrah terdapat perbedaan pendapat yaitu sebagai berikut:

Menurut Imam Syafi'i dan Ahmad bin Hambal, hukumnya wajib, berdasarkan firman Allah SWT:

وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ

Artinya: “dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah.” {Qs. Al-Baqarah: 196}.

Sedangkan menurut Imam Abu Hanifah dan Maliki hukumnya Sunnah muakad.

b. Waktu mengerjakan Haji dan Umrah

1) Waktu pelaksanaan Haji

Ibadah haji dilaksanakan pada bulan-bulan haji yaitu Syakban, Syawal, Dzulkaidah sampai dengan tanggal 10 Dzulhijjah sebelum terbitnya fajar.

c. Waktu pelaksanaan Umrah

Sedangkan ibadah Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang di makruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji yaitu pada saat jamaah haji wukuf di Padang Arafah pada hari Arafah, haari Nahar (10 Dzulhijjah) dan hari-hari Tasyriq.<sup>15</sup>

d. Tujuan Ibadah Haji

Yang dimaksud tujuan ibadah haji (*maqashid al-hajj*) adalah maksud yang ingin diraih/dituju dari pelaksanaan ibadah haji. Di antara tujuan-tujuan ibadah haji adalah:

- 1) Menta'ati perintah Allah SWT dengan segala perintah-Nya sebagai bukti dari suatu keta'atan.
- 2) Menunjukkan kebesaran Allah SWT.
- 3) Memperbanyak mengingat Allah/*Dzikrullah*.
- 4) Memperoleh haji yang mabrur dan mengharapakan pahala Syurga.

<sup>15</sup> Kemenag, *Fiqh Haji*, (Jakarta: Kemenag, 2011), 74-76



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Syarat, Rukun, dan Wajib haji dan Umrah

Syarat haji adalah:

- 1) Islam
- 2) Baligh (dewasa)
- 3) Aqil (berakal sehat)
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) Istitha'ah (mampu), baik secara, jasmani, rohani, material, maupun keamanan dalam perjalanan.

f. Rukun haji adalah suatu rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan Dam. Jika ditinggalkan maka tidak sah hajinya. Rukun haji adalah:

- 1) Ihram (niat)
- 2) Wukuf di padang Arafah
- 3) Thawaf ifdah
- 4) Sa'i
- 5) Cukur/menggunting rambut
- 6) Tertib (melaksanakan ketentuan manasik sesuai tata urutan dan aturan yang ada.

g. Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji, bila tidak dikerjakan sah hajinya akan tetapi harus membayar Dam, berdosa jika sengaja meninggalkan dengan tidak ada udzur Syar'i. Wajib haji adalah:

- 1) Ihram, yakni niat berhaji dari Miqat
- 2) Mabit di Muzdalifah
- 3) Mabit di Mina
- 4) Melontar jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah.
- 5) Thawaf Wada' (bagi yang akan meninggalkan kota Makkah).

h. Syarat, Rukun, dan wajib Umrah

Syarat Umrah

- 1) Islam
- 2) Baligh (dewasa)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Aqil (Berakal Sehat)
- 4) Merdeka (Bukan hamba sahaya)
- 5) Istitha'ah (mampu)

#### Rukun Umrah

1. Ihram (niat)
2. Thawaf
3. Sa'i
4. Cukur/menggunting Rambut
5. Tertib (melaksanakan ketentuan manasik sesuai tata urutan danaturan)

Wajib umrah ialah berihram dari Miqat apabila melanggar maka ibadah umrahnya tetap sah tetapi harus membayar Dam.<sup>16</sup>

### B. Kajian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk menyusun penelitian ini menjadi suatu karya ilmiah maka langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat banyaknya sumber buku-buku yang akan dijadikan referensi oleh penulis. Adapun penelitian yang terdahulu yang menurut penulis relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Resvi juni angkatan 2016, Jurusan Manajemen Dakwah dengan judul strategi PT. Muhibbah Mulia wisata dalam lebih mengarah pada menarik minat calon jamaah haji khusus dan umrah di kota pekanbaru.

Penelitian Resvi juni menemukan bahwasannya dalam biro penyelenggaraan haji dan umrah, salah satu yang dianggap penting adalah adanya strategi yang tepat dalam menarik minat calon Jamaah haji dan umrah. Sebagai mana diketahui bahwa permasalahan yang ada pada saat sekarang ini adalah banyak nya travel atau biro-biro perjalanan yang ikut

<sup>16</sup> Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan: Menurut Para Ulama Fiqih*, 23

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta dalam penyelenggaraan haji khusus dan umrah, sehingga membuat para jamaah bingung memilih travel mana yang akan mereka gunakan yang dapat bertanggung jawab dari awal hingga selesai mengerjakan ibadah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Raihan Risqullah Manggabarani angkatan 2014, Manajemen Dakwah , dengan judul Analisis strategi pemasaran dan Peningkatan Daya Saing Dalam Memilih paket Umrah Pada Biro Perjalanan PT.Medussa Multi Business Center Kabupaten Jeneponto di makasar.

Penelitian ini menemukan bahwa strategi pemasaran yang terdiri atas segmen, target dan posisi pasar secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan daya saing dalam memilih paket umrah di PT. Medussa Multi Business Center Kabupaten Jeneponto di makasar. Hal ini menjelaskan bahwa dalam melakukan suatu pemasaran produk, selalu memperhatikan pentingnya segmentasi yang dapat memenuhi target penjualan produk tanpa mengabaikan tata letak dari suatu kegiatan pemasaran yang dengan sendirinya memberikan pengaruh terhadap peningkatan daya saing dalam memilih paket umrah yang ditawarkan perusahaan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Tania angkatan 2014 jurusan Manajemen Dakwah dengan judul pelayanan Jemaah haji dan umrah PT. Armineria Perdana di kota Pekanbaru.

Penelitian ini Menemukan bahwa setibanya di Mekkah kunci sudah disiapkan oleh petugas untuk dibagi kepada jamaah, jamaah langsung masuk ke kamar masing-masing untuk istirahat setelah perjalanan jauh dan koper jamaah sudah ada yang atur dan sesudah sampai di hotel masing-masing, bahkan koper sudah diterima di depan kamar hotel masing-masing jamaah sebagai bagian dari servis perusahaan. Rombongan jamaah yang menginap di hotel, jarak hotel ke Masjidil Haram hanya sekitar 150 - 200 meter membuat nyaman para jamaah, ruang makan di hotel cukup luas dengan manajemen baru Interior dan penataan ruang makan menjadi lebih



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaman, antrian jamaah untuk mengambil makan tidak sampai membuat antrian panjang dan berebut karena ada 3-4 lokasi meja prasmanan yang disiapkan oleh pihak manajemen restaurant. Menu makanan yang disiapkan cukup baik untuk standar ukuran hotel bintang 5, sesuai dengan selera jamaah Indonesia.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Bunga Afriani angkatan 2015, Jurusan Manajemen Dakwah dengan judul Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Peningkatan Peserta Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Silver Silk Pekanbaru.

Penelitian ini menjelaskan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan sehingga dari sistem pelayanan tersebut akan mempengaruhi peningkatan jamaah haji dan umrah, sehingga dalam penelitian beliau juga dijelaskan mengenai cara-cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah yang ingin berangkat ke tanah suci mekah.

Berbeda dengan penelitian penulis di PT. Silver Silk yaitu lebih mengarah pada bagaimana strategi pemasaran dalam upaya merekrut calon jamaah haji plus dan umrah, untuk menarik dan memikat sekumpulan besar calon Jamaah haji dan umrah agar ikut bergabung bersama PT. Silver Silk Pekanbaru.

#### Kerangka Berfikir

Untuk menjelaskan jalannya penelitian yang akan dilaksanakan, maka peneliti menyusun kerangka pemikiran mengenai konsepsi tahap-tahap penelitiannya secara teoritis. Kerangka teoritis dibuat beberapa skema sederhana yang menggambarkan secara singkat proses pemecahan masalah yang di kemukakan dalam penelitian. Kerangka fikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau beberapa pernyataan-pernyataan logis. Didalam kerangka berfikir inilah akan didudukkan masalah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis dan relevan dan mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan perspektif terhadap atau dengan masalah penelitian. Ada dua bagian umum dalam berfikir yang selalu digunakan baik dalam berfikir sehari-hari maupun berfikir dalam sebuah penelitian ilmiah, yaitu: pertama, deduksi, proses berfikir yang menggunakan premis-premis umum bergerak menuju premis khusus. Dari umum ke khusus. Kedua, induksi, proses berfikir yang menggunakan premis-premis khusus bergerak menuju premis umum. Dari khusus ke umum.<sup>17</sup>

Adapun yang menjadi kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat dari berbagai tahapan sebagai berikut :

1. Perumusan strategi, yang termasuk didalam perumusan strategi ini adalah pengembangan tujuan strategi pemasaran dalam merekrut calon jamaah yang dilakukan oleh PT.Silver Silk Pekanbaru. Penyusunan strategi ditentukan oleh misi yang komprehensif dan tegas sehingga memberikan kejelasan kemana organisasi berjalan untuk mencapai tujuan-tujuannya di masa depan. Penyusunan strategi erat kaitannya dengan kelompok kerja yang dibentuk dan inventarisasi kegiatan (fasilitas fisik dan sumber daya manusia, pendanaan, program dan pengembangan) sesuai jenis kegiatan.
2. Implementasi strategi, artinya menciptakan struktur organisasi dalam melaksanakan strategi pemasaran dalam merekrut calon jamaah. Tahapan ini merupakan tahapan yang kritis karena banyak organisasi mampu menyusun perumusan strategi yang baik namun tidak mampu mengimplementasikannya dengan baik. Implementasi adalah proses ketika rencana di realisasikan. Untuk dapat menjalankan perencanaan strategi. Implementasi strategi merupakan proses dimana beberapa strategi dan kebijakan diubah menjadi tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur.
3. Evaluasi strategi, merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan apakah tindakan strategi pemasaran dalam upaya merekrut calon jamaah

<sup>17</sup> Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*(Jakarta:Kencana, 2010), 39.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dilakukan oleh PT.Silver Silk Pekanbaru sudah sesuai dengan rumusan strategi yang telah di tetapkan.

Memasarkan produk tertentu sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menenentukan dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (*kemampuan*) konsumen.

Kerangka pikir juga disebut juga kerangka konseptual. Kerangka pikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah di idenrifikasikan atas dirumuskan. Kerangka pikir juga diartikan sebagai penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.

Disamping itu, ada pula yang berpendapat bahwa kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>18</sup>

Kerangka pikir merupakan kerangka penalaran logis, urutan berfikir sebagai suatu ciri dari cara berfikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah<sup>19</sup>. PT.Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jam'ah haji plus dan umrah. Dasar penelitian ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan Strategi Pemasara PT.Silver Silk Pekanbaru dalam upaya Merekrut calon jama'ah Haji plus dan Umrah melalui strategi pemasaran tertentu. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan, maka akan tampak seperti dibawah ini:

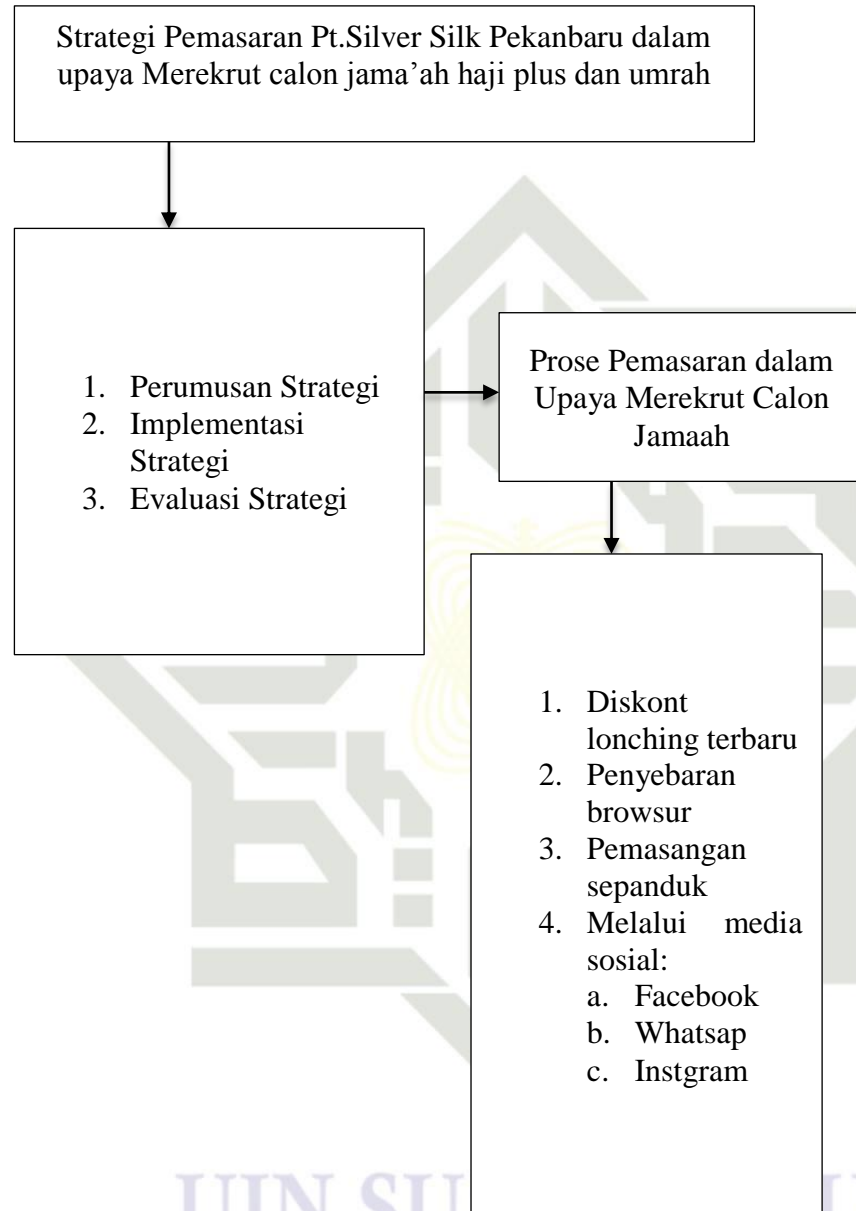
<sup>18</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi(Mixed Metods)* (Bandung : Alfabeta, 2013),60

<sup>19</sup> Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusun Rencana Penelitian dan Penulis Skripsi*,43



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Skema Kerangka Berfikir**

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pikir Penelitian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dan pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yakni data yang diperoleh digambarkan dengan kata-kata atau kalimat secara sistematis, faktual, akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut yang dianalisa untuk memperoleh kesimpulan.<sup>20</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian yang penulis kunjungi yaitu Perusahaan PT. Silver Silk haji plus dan umrah di Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Kharuddin Nasution nomor. 77 Simpang Tiga Marpoyan, Pekanbaru Provinsi Riau. Sedangkan penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

### C. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang perlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan (*field research*) dan data kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas, untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

#### 1. Data primer

Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari data pertama dilokasi.<sup>21</sup> Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan informen penelitian.

#### 2. Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari

<sup>20</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 2

<sup>21</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005, 119

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

observasi dan berbagai bentuk laporan-laporan atau buku buku pendukung serta dokumentasi tertulis yang terkait dengan permasalahan penelitian yang diteliti dan dikaji.<sup>22</sup>

#### **D. Informen Penelitian**

Informen Penelitian adalah subjek penelitian dari sebuah penelitian kualitatif subjek penelitian ini berjumlah 4 orang diantaranya General Manager PT. Silver Silk Pekanbaru, yaitu M.Diky Maulana ,Manager Silver Silk yaitu Rosma Dewi S.Pd sementara informan pendukung dalam penelitian ini ada 2 orang staf Costumer Service yaitu Febri Yanti dan Pia. Mereka ini di anggap sangat mengerti dengan strategi merekrut jama'ah.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang di selidiki. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian direncanakan, dan dicatat secara sistematis dapat dikontrol keandalan (*Rehabilitas*) dan ke sahehannya (*Faliditasnya*). Untuk mendapatkan gambaran tentang kehidupan sosial yang sulit di ketahui dengan metode-metode lainnya. Observasi yang kita lakukan akan dengan dapat memberikan kejelasan tentang sebuah permasalahan dan kemudian mencari solusi untuk masalah tersebut.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan, informasi tentang klasifikasi mengenai suatu hal berdasarkan fakta sesuai kriteria tertentu sebagai hasil pengamatan secara sistematis dan objektif serta untuk memecahkan suatu permasalahan berupa hipotesis hasil pengamatan.<sup>23</sup> Metode penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data tentang gambaran umum mengetahui PT.Silver Silk Pekanbaru, selain itu juga

<sup>22</sup> Cholid Narbuko, dkk, *Metode penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 83.

<sup>23</sup> Soetrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid I ( Yogyakarta: Andi, 1980), 136.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mengetahui penerapan pengorganisasian perencanaan dalam upaya merekrut PT.Silver Silk Pekanbaru.

#### 2. Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keyerangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatap muaka untuk menggali informasi dari responden. Wawancara itu dilakukan oleh ke dua belah pihak, yaitu wawancara interview yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Adapun data yang akan di ungkapkan dalam metode wawancara ini tentunya data yang bersifat valid terhadap penelitian.<sup>24</sup> sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apa bila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari data yang lebih mendalam dengan jumlah datanya sedikit. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang tidak lengkap, menghindari kesalahan informasi, mendapatkan informasi secara mendalam, konperensif, akurat dan jujur.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal fariabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Sebagai sumber data penelitian informasi yang ditulis dalam dokumentasi dapat digunakan sebagai sumber data penelitian, melalui domkumentasi yang dilakukan dengan baik dan benar, diharapkan yang berkualitas dapat dicapai karena jaminan kualitas merupakan bagian dari program. Dokumen yang berbentuk gambar sketsa dan lain-lain,hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau di dukung oleh peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi *Metode Penelitian* (Cet.vIII;Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2007), 70

<sup>25</sup> W.Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004),199

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Validitas Data

Untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data, dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di wawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.<sup>26</sup>

Sugiono membedakan ada 4 macam triangulasi di antaranya dengan memanfaatkan sumber, metode penyidik dan teori. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu yang berbeda dengan penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu maka di tempuh langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data dengan hasil pengamatan dan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dilakukan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Jadi setelah penulis melakukan penelitian menggunakan metode wawancara observasi dan dokumentasi kemudian data hasil penelitian ini digabungkan sehingga saling melengkapi.

## Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.<sup>27</sup> teknik analisis data dalam

<sup>26</sup> M. Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif : *Komunikasi, Ekonomi Kebijakan Public dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007, 257.

<sup>27</sup> Bagong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2010 ), 87

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif, dapat ditempuh melalui tiga cara yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengapstraksian, serta proses penstransformasian data-data kasar yang di dapat dari catatan tertulis di lokasi penelitian. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, membuat kode-kode yang di peroleh, menelusuri tema, dan membuat usur-usur yang selanjutnya di lakuakan penelitian laporan sampai penyusunan akhir laporan

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari informan, catatan pengamatan pada waktu mengamati. Penyajian data dalam penelitian ini disuguhkan dalam bentuk deskripsi-narsi tentang Srategi Pemasaran PT.Silver silk pekanbaru Dalam upaya Merekrut Calon jama'ah Haji Plus dan Umrah.

3. Menarik Kesimpulan (*Verivikasi* )

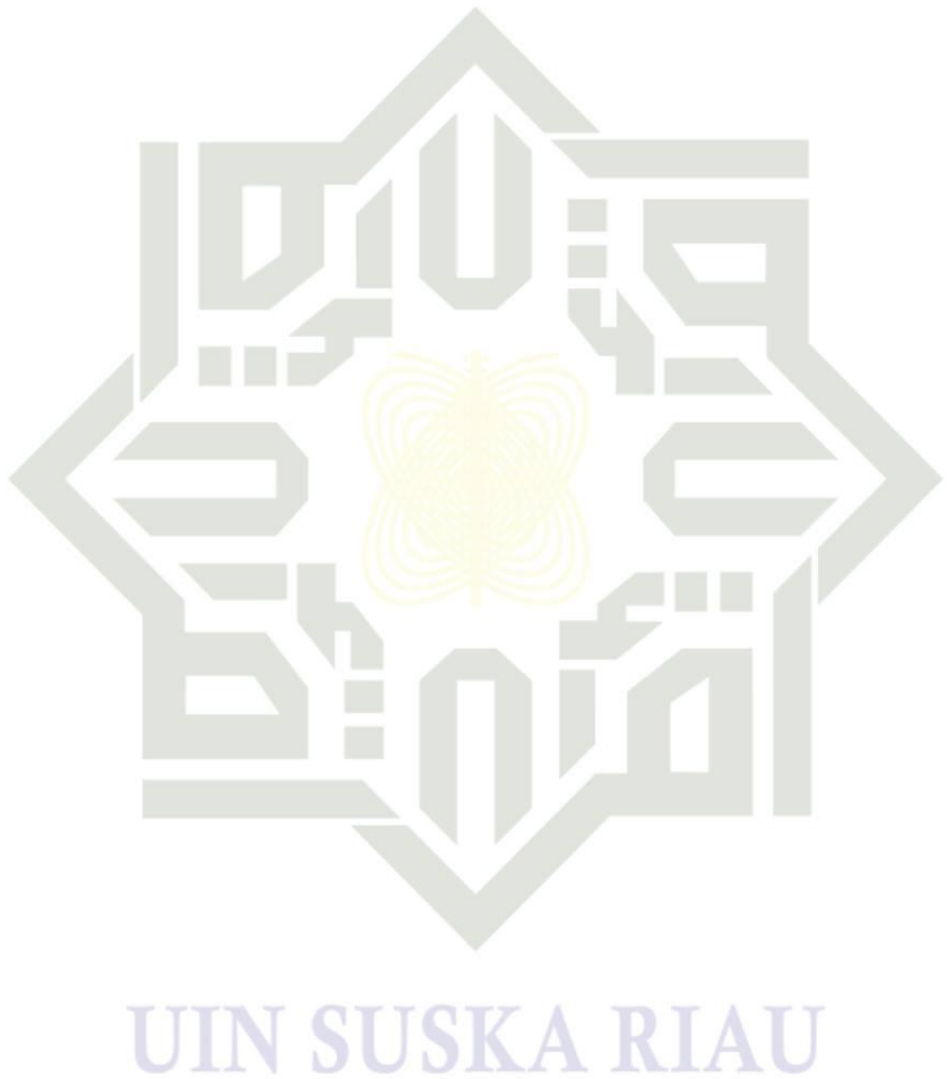
Verivikasi merupakan langkah peninjauan ulang terhadap catatan-catatan lapangan lapangan dengan cara menelaah kembali dan dengan bertukar pikiran, untuk mengembangkan kesepakatan inter subjektif atau upaya yang luas untuk menetapkan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Atau dengan kata lain, verifikasi merupakan usaha memunculkan makna-makna dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohan, dan kecocokan dengan validitas penelitian .

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena kata-kata atau kalimat berdasarkan fakta, secara sistematis, memberikan analisis secara cermat, kritis dan mendalam terhadap objek kajian dengan mempertimbangkan kemaslahatan .<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Nawawi Hadrawi, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial* ,( Semarang : Gajah Mada University, 1999)30.



Sehingga diharapkan dengan strategi ini penulis dapat mendeskripsikan bagaimana Strategi Pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru Dalam upaya Merekrut Calon Jama'ah Haji Plus dan Umrah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMABARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah PT.Silver Silk Pekanbaru

PT.Silver Silk pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tauris & Travel penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation, yang sebelumnya berlokasi di Jl. Sisimangaraja No.147 Pekanbaru. Namun, karena tidak memungkinkan maka Silver Silk pindah alamat kantor baru yang terletak di jalan Kaharudin Nasution No.77, Simpang Tiga Pekanbaru.

Perkebangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikanya PT.Silver Silk, karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT.Silver Silk Tour & Travel berdiri pada tanggal 12 januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan dengan perkembanganya pada tanggal 31 Desember 2004 berubah menjadi berbadan hokum PT (Persero Terbatas). PT. Silver Silk ini didirikan oleh bapak H. Fitryadi. SE. Dengan dukungan oleh tenaga yang propesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman. Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan “pelayanan sepenuh hati”. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa umrah, pariwisata dalam luar negri.<sup>29</sup>

#### B. Profil PT. Silver Silk Pekanbaru

PT.Silver Silk adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi tour dan travel. PT.Silver Silk Tour dan

<sup>29</sup> Dokumentasi, PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Travel Pekanbaru ini telah memperoleh izin sebagai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada tahun 2012 dengan nomor izin SK KEMENAG RI (UMRAH) No. D/474 tahun 2012. Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru<sup>30</sup>:

Nama Perusahaan : PT.Silver Silk Tour dan Travel  
 Berdiri : 12 Januari 2001  
 Pemilik : H.Fitryadi, SE (Eddy)  
 Izin Umrah : SK KEMENAG RI (UMRAH) No. D/474 Tahun 2012  
 Izin haji : PHU/HK. 3286/X/2015  
 Sekretariat : Jl. Kaharudin Nasution No. 77 Simpang Tiga , Marpoyan, Pekanbaru  
 Kecamatan : Marpoyan  
 Kota : Pekanbaru  
 Provinsi : Riau  
 Email : Umrah\_silversilk@yahoo.co.id  
 Motto : Melayani group tour domestic dan internasional sesuai dengan budget dan keinginan pelanggan<sup>31</sup>

**Visi Misi PT.Silver Silk Pekanbaru**

Dalam hal pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi dan misi perusahaan PT.Silver Silk adalah sebagai berikut:

1. Visi
  - a. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umrah, wisata dan internasional, ticketing pesawat.
  - b. Menjadi Travel & Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan jama'ah dan masyarakat.

<sup>30</sup> Brosur PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

<sup>31</sup> Brosur PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

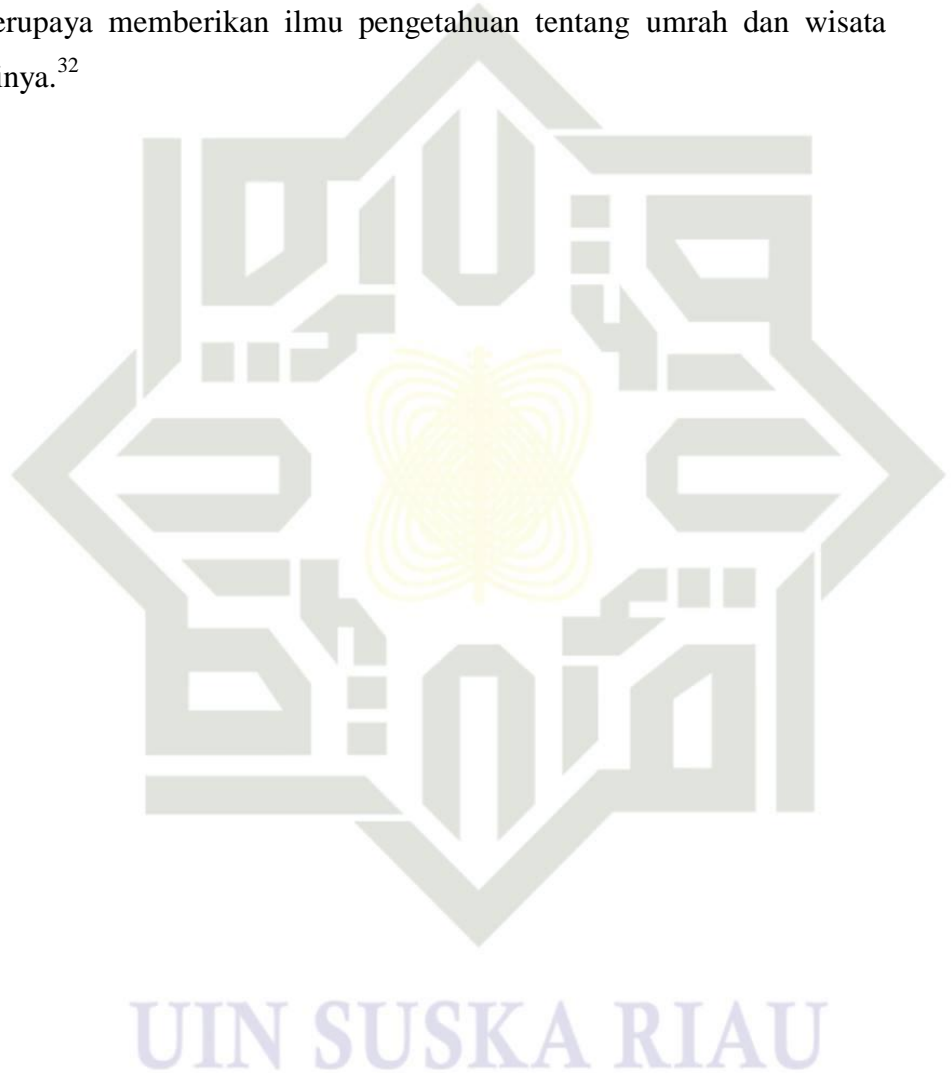


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

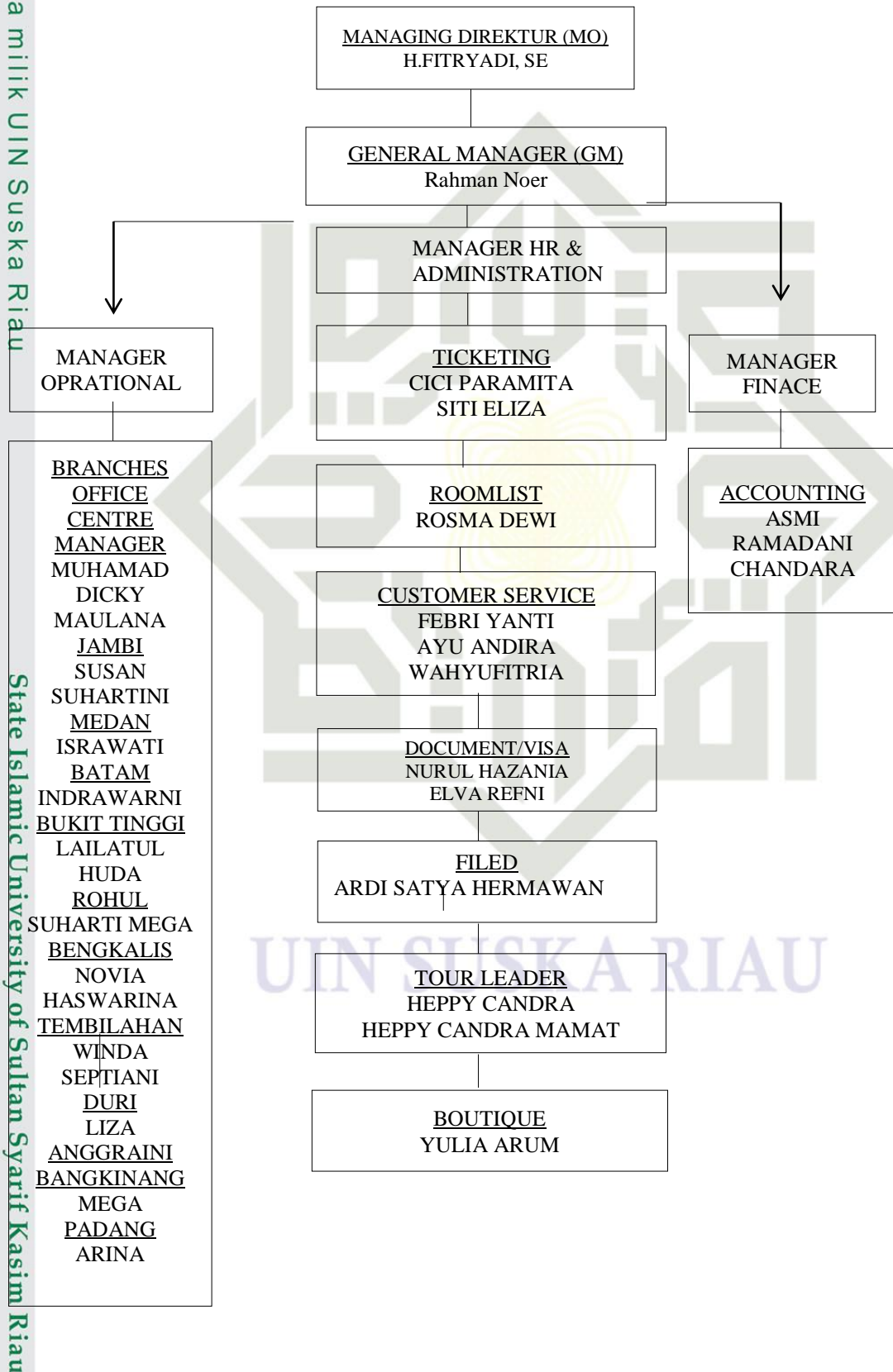
## 2. Misi

- a. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan.
- b. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan .
- c. Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umrah dan wisata lainnya.<sup>32</sup>



<sup>32</sup> Brosur PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT.Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah<sup>33</sup>:

1. Direktur
  - a. Meetapkan tujuan dan kebijaksanaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
  - b. Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam priode tertentu.
  - c. Mengawasi pelaksanaan rencana kerja secra keseluruhan.
  - d. Mengurus dan menangani kekayaan prusahaan.
2. General Manager
  - a. Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direktur.
  - b. Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan.
  - c. Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil.
  - d. Membuat program kerja perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
  - e. Menjaga nama baik perusahaan.
  - f. Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan menegnai lama dan rugi kepada direktur.
3. Acouting
  - a. Menagani keuangan perusahaan.
  - b. Mengatur pembukuan perusahaan.
  - c. Bekerjasama dengan para menejer diperusahaan agar perusahaan dapat beroperasi seefisien mungkin.
4. Customer service
  - a. Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selngkap-lengkapny kepada pelanggan.
  - b. Melakukan pelayanan haji dan umrah kepada pelanggan.

<sup>33</sup> Dokumentasi, PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membuat, menjual dan penyelenggaraan paket wisata haji dan umrah dan mengurus dokumen-dokumen perjalanan untuk keperluan haji dan umrah.
  - d. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan dan umrah, seperti mengecek kuota haji yang diberikan dari Departemen Agama.
  - e. Bersedia mentaati praturan yang berlaku dalam perusahaan.
5. Dokumen atau Visa
- a. Mendata semua kelengkapan dokumen konsumen.
  - b. Menyimpan semua arsip dokumen konsumen.
  - c. Menjaga dengan baik semua kelengkapan dokumen konsumen.
  - d. Membuat daftar kelengkapan dokumen konsumen.
  - e. Bertanggung jawab atas semua kelengkapan dokumen konsumen.
6. Ticketing dan Ttour Leader
- a. Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selengkap-lengkapnnya kepada pelanggan.
  - b. Melakukan penjualan paket-paket Tour.
  - c. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan tiket, seperti mengecek setatus ketersediaan tiket maskapai yang dibutuhkan untuk perjalaan.
  - d. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan konsumen, jumlah peserta, serta mengecek setatus ketersediaan kamar hotel yang dioleh pelanggan.
  - e. Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan yang dilakukan oleh pelanggan.
  - f. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
7. Field
- a. Beranggung jawab terhadap pengaturan dan mengarahkan jama'ah.
  - b. Menyebrakan kalender dan brosur.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membawa dan mengurus perlengkapan jama'ah.
- d. Mengantar perlengkapan kesetiap kantor cabang.<sup>34</sup>

**D. Kantor Cabang PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru**

Perkembangan PT.silver silk Tour dan Travel semakin meningkat seiring dengan berjalanya waktu, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya kantor cabang PT.Silver Silk diberbagai daerah. Perkembangan tersebut disebabkan karena PT.Silver Silk semakin banyak dipercaya oleh masyarakat sebagai penyelenggara ibadah haji plus dan umrah yang profesional dan terpercaya, yang telah dibuktikan oleh PT.Silver Silk melalui pelayanan yang mereka berikan kepada para jama'ah.

**Tabel 4.1**  
**Kantor Cabang PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru<sup>35</sup>**

No.	Daerah	Keterangan
1	Tembilahan	Jl. Telaga Biru, Parit 11 No .13 HP. 08117043900 / 081267338880 PIN BB: 2A8CD75E / WA: 08117043900 Email : <a href="mailto:silversilk_tembilahan@yahoo.com">silversilk_tembilahan@yahoo.com</a>
2	Bengkalis	Jl. HR.Soebrantas Wonosari Timur HP. 08117044222 / 081277566999 / 081289660812 PIN BB : 2346D83B / WA : 08117044222 Email : <a href="mailto:silversilk_bengkalis@yahoo.com">silversilk_bengkalis@yahoo.com</a>
3	Duri	Jl. Sudirman No.2 Simpang Grogah Desa Balai Makam HP. 08117044344 / 081261531990 PIN BB : 28B95015 / WA : 08117044344 Email : <a href="mailto:silversilk_duri@yahoo.co.id">silversilk_duri@yahoo.co.id</a>

<sup>34</sup> Dokumentasi PT.Silver silk Tour dan Travel Pekanbaru

<sup>35</sup> Brosur PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Rokan Hulu	Jl. Tuanku Tambusai Komplek Ruko Al Hamra Blok B No.7 Pasir Putih HP. 08117044949 / 081370118777 / 081959257123 PIN BB :2138F1F2 / WA : 08117044949 Email : <a href="mailto:silversilk_rohul@yahoo.com">silversilk_rohul@yahoo.com</a>
5	Bangkinang	Jl. Jend. Sudirman No. 30 Bangkinang Kamp ar HP. 08117044800 / 081261534994 PIN BB : 2892D9FO / WA : 08117044800 Email : <a href="mailto:silversilk_bangkinang@yahoo.co.id">silversilk_bangkinang@yahoo.co.id</a>
6	Batam	Jl. Gajah Mada Ruko Tiban Mas Blok A No.31 Batam HP. 08117044455 / 081268212277 WA : 08117046161 Email : <a href="mailto:silversilk_batam@yahoo.co.id">silversilk_batam@yahoo.co.id</a>
7	Medan	Jl. Brigjend Katamso 445 Medan Sumatera utara HP. 08117044554 / 082276363993 WA : 08117044554 Email: <a href="mailto:silversilk_medan@yahoo.com">silversilk_medan@yahoo.com</a>
8	Bukit Tinggi	Jl. By Pass Aur Kining (200 M dari Pasar Aur Kuning Arah Padang) HP. 08117044455 / 082283693925 PIN BB : 759D1D84 / WA : 08117044488 Email: <a href="mailto:silversilk_bukittinggi@yahoo.com">silversilk_bukittinggi@yahoo.com</a>
9	Padang	Jl. S. Parman No.130 A, Lolong – Padang HP. 08194776200 / 08117044343 PIN BB : 54E0FD03 WA : 08117044343 Email : <a href="mailto:silversilk_padang@yahoo.com">silversilk_padang@yahoo.com</a>
10	Jambi	Jl. D.I Pandjaitan No. 47 Simpang Puncak Kecamatan Jeluntung Jambi HP. 08117044044 / 082283693927 PIN BB : 74DE189E /WA : 08117044044 Email : <a href="mailto:silversilk_jambi@yahoo.com">silversilk_jambi@yahoo.com</a>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11	Jakarta	Jl. Salak No. 59 RT 002 RW 012, Kel. Cawang Kec.Kramat Jati, Jakarta Timur HP. 081170441111 Email : <a href="mailto:jkt.silversilk@gmail.com">jkt.silversilk@gmail.com</a>
----	---------	---

### Persyaratan Haji Plus dan Umrah

Haji plus berbeda dari haji regular. Setiap perusahaan penyelenggaraan haji akan mendapatkan kuota jama'ah yang akan diberangkatkan ketanah suci, jumlah kuota yang didapatkan PT.Silver Silk dari tahun ketahun semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya permintaan. Adapun yang membedakan haji plus dan haji regular adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benar-benar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karena merupakan keunggulan dari haji plus dibandingkan dengan haji regular, dan fasilitas pemberangkatan, sampai fasilitas-fasilitas yang di dapat ditanah suci. Paket ibadah haji plus yang ditawarkan oleh PT.Silver Silk pada tahun 2019 yaitu paket VIP seharga 195.000.000 dalam 30 hari.

Persyaratan haji plus<sup>36</sup> :

- a. Pembayaran pertama sebesar USD 4.500 untuk pengambilan nomor porsi haji.
- b. Untuk pelunasan dan keberangkatan sesuai dengan pengumuman pemerintah (kamenag RI)
- c. Penyetoran ONH melalui rekening PT.Silver Silk Tour dan Travel
- d. Pembayaran dapat berupa tunai atau Tranfer ke rekening PT.Silver Silk Tour dan Travel
- e. Fotokopi dokumen KTP, KK, Surat Nikah dan Akte Kelahiran / ijazah masing-masing 5 (lima) rangkap
- f. Pas foto ukuran 4x6= 15 lembar, 3x4= 45 lembar dan 2x3=15 lembar dengan ketentuan sebagai berikut :latar belang putih, warna baju dan jilbab kontras (tidak boleh warna putih), ukuran wajah 80%, tidak boleh memakai peci dan kaca mata.

<sup>36</sup> Brosur PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biaya haji plus sudah termasuk :

- a. Biaya ONH KAMENAG –RI
- b. Pembimbing / Muthawwif yang berpengalaman
- c. Bimbingan manasik haji
- d. Tiket pesawat pekanbaru –singapore- Jeddah- Singapore- pekanbaru
- e. Makan 3 (tiga) kali sehari
- f. Transportasi bus AC
- g. Perlengkapan haji (koper,tas, ihram, / mukena, baju seragam, buku panduan)
- h. 85 liter air Zam Zam.

Biaya haji plus belum termasuk :

- a. Biaya pembuatan PASSPORT
- b. Biaya Medical Chek Up sebelum keberangkatan
- c. Suntik Maningitis
- d. Pengeluaran pribadi seperti kelebihan bagasi, akses telepon, laundry, dan lain-lain
- e. Biaya DAM dan Qurban

Biaya pembatalan :

- a. Setelah terdaftar di SISKOHAT KAMENAG dikenakan biaya 25%
- b. Dua bulan sebelum tanggal keberangkatan dikenakan biaya 50%
- c. Satu bulan sebelum tanggal keberangkatan dikenakan biaya 100%

Umrah

Kata lain dari umrah adalah haji kecil yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Program umrah yang ditawarkan PT.Silver Silk dari beberapa paket antara lain :

1. Paket Silver 11 hari (Rp.21.950.000)
2. Paket Gold 11 hari (Rp.22.950.000)
3. Paket Plantinum 11hari (Rp.26.950.000)
4. Paket Silver 13 hari (Rp. 22.950.000)
5. Paket Gold 13 hari (Rp.23.950.000)
6. Paket Plantinum 13(Rp.27.950.000)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uang muka yang harus dibayar oleh masing-masing jama'ah senilai Rp.3000.000. harga diatas tidak termasuk biaya pembuatan passport, biaya ziarah tambahan diluar program, pengeluaran pribadi (seperti telepon, laundry, dan lain-lain), biaya kelebihan bagasi dan porter (buru angkutan bagasi) dan biaya vaksin meningitis. Harga paket termasuk :

1. Tiket pesawat
  - a. Pekanbaru langsung Madinah
  - b. Pekanbaru- kuala lumpur langsung Madinah
2. Akomodasi selama di Tanah Air
  - a. Hotel Mekkah : Daraiman Al Khalil \*3
  - b. Hotel madinah : : Diyar Tabah \*4, Hotel Coral AL Madinah \*5

Adapun yang harus dipenuhi oleh masing-masing jama'ah umrah adalah sebagai berikut:

1. Passport asli pakai bin/binti,minimal 3 suku kata, berlaku minimal 7 bulan
2. KTP( Asli)
3. Kartu Keluarga (Asli)
4. Surat Nikah (Asli )
5. Akte Kelahiran (Asli)
6. Pas foto 4 x 6 = 8 lembar dan 3 x 4 = 4 lembar dengan ketentuan :
  - a. Latar belang putih
  - b. Warna baju kontras
  - c. Ukuran wajah 80%
7. Untuk jama'ah yang berusia diatas 50 tahun diharuskan mengikutsertakan pendamping waktu berangkat dan membuat surat pernyataan kesehatan

Ada beberapa ketentuan yang diberlakukan oleh PT.Silver Silk antara lain :

1. Apabila jama'ah melakukan pembatalan maka dikenkan 25% dari harga paket setelah pendaftaran.
2. Apabila jama'ah melakukan pembatalan setelah konfirmasi penerbangan, hotel dan visa, maka dikenkan 50% dari harga paket.



3. Apabila jama'ah pembatalan menejlang 3 minggu sebelum keberangkatan, maka uang tidak akan dikembalikan.
4. Bagi jama'ah perempuan yang berumur dibawah 45 tahun dan tanpa suami, maka dikenakan biaya tambahan mukhrim sebesar 250.000.

**F. Bank Pembayaran Biaya Perjalanan PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru**

Adapun pembayaran biaya haji plus dan umrah bagi jama'ah ataupun pelanggan PT.Silver Silk dapat dilakukan melalui rekening dibawah ini :

1. Bank Mandiri Pekanbaru A/C No. 108.000.683.1482 PT.Silver Silk Tour dan Travel
2. Bank Rakyat Indonesia Pekanbaru A/C No. 2115 01000002 304 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
3. Bank Central Asia Pekanbaru A/C No. 034 1929 848 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
4. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru A/C No. 450.000 002 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
5. Bank Muamalat KCP Pekanbaru A/C No. 487. 0000.426 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
6. Bank Riau Pekanbaru A/C No. 118. 08. 01063 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
7. Bank BNI Pekanbaru A/C No. 006.095. 5563 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
8. Bank Permata Syariah A.N No. 702. 0270. 20. a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
9. CIMD Syariah A/C No. 510.01.00102.00.2. a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Brosur PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi yang dilakukan terhadap pihak-pihak dan setelah dilakukan analisis, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perumusan strategi dalam setiap produk memiliki perbedaan keunggulan masing-masing, bukan hanya dari segi rute perjalanan yang berbeda, fasilitas yang disatukan dalam paket fasilitas yang disatukan dalam paket tersebut juga berbeda sesuai dengan besaran harga yang ditetapkan dari setiap paket.
2. Dalam mengimplementasikan perumusan strategi yang telah dilakukan, maka upaya yang diterapkan dalam proses merekrut calon jama'ah haji plus dan umrah PT. Silver Silk Pekanbaru menciptakan daya tarik untuk memberikan respon terhadap jamaah nya yaitu dengan memberika discount. Tiap tahun PT. Silver Silk Pekanbaru mempunyai program paket yang bervariasi. setiap paket-paket yang diminati calon jamaah akan diberikan discount. PT. Silver Silk Pekanbaru juga mempunyai mobil operasional sendiri.
3. Dari sekian banyak strategi yang telah di evaluasi oleh Pt. Silver Silk proses administrasi yang digunakan PT. Silver silk pekanbaru tidak sulit justru sangat dipermudahkan di saat pembayaran ketika berangkat umrah atau pun haji plus. Seperti halnya pembayaran transfer. Adapun pelayanan oprasional yang dilakukan PT. Silver Silk pekanbaru dalam bandara maupun di gedung silver silk sangat memadai dan membuat nyaman pihak calon ibadah haji plus dan umrah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, setelah mendapatkan hasil yang baik tentang Strategi Pemasaran PT.Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jama'ah Haji Puls dan Umrah penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembentukan tim khusus untuk kegiatan pemasaran, sehingga kegiatan pemasaran yang akan dilakukan kedepanya lebih terfokus dan lebih efektif lagi.
2. hendaknya PT.Silver Silk Pekanbaru mempertahankan sifat kekeluargaan antara pimpinan dengan staf maupun sesama staf didalam PT.Silver Silk Pekanbaru, sehingga terciptanya system koordinasi yang lebih baik.
3. hendaknya PT.Silver Silk Pekanbaru tetap menjaga hubungan baik dengan para jama'ah yang pernah menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh PT. Silver Silk Pekanbaru.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Bin Baaz Bin Abdul Aziz, 1993, *Haji, Umrah, dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*, Jakarta: CV.Firdaus.
- Achyar Eldin, 2003, *Dakwah strategik: Manajemen Dakwah Harkiyah*, Jakarta: Mitra Grafika.
- Afriani Diah Bunga, 2015, *Pengaruh Sistem pelayanan terhadap peningkatan peserta Umrah pada kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Silver Silk Pekanbaru*, (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ahmad kartono dan Sarmidi Husna, 2013, *Ibadah Haji Perempuan: menurut para ulama fiqh*, Jakarta: Prenada Media Grup.
- Azwar Saifuddin, 2010, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- B.Miner John dan George A.Steiner, 1997, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Bagong Suyanto dan Sutinah, 2010, *Metode Penelitian Sosial* Jakarta: Kencana.
- Bagong Suyanto, 2010, *Metode Penelitian Sosial* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. Brousur PT.Silver Silk Pekanbaru
- Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, 2007, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Cholid Narbuko, dkk, 2005, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Chik Hasan Basri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian Dan Penulis Skripsi*.
- Dalman, 2014, *Menulis Karya Ilmiah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Daryanto, 2011, *Manajemen Pemasaran*, PT.Sarana Tutorial Nuraini Sejahtera: Bandung.
- Depag, 2003, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji.
- E-Fikri Syahrudin, 2014, *Sejarah Ibadah*, Jakarta: Republika. Arifin Anwar, 2011, *Dakwah Kontemporer: Sebuah Studi Komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fendy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran 4*, Yogyakarta: Andi.
- Frenddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi, Konsep, Perencanaan Strategi Untuk Menghadapi Abad 21*.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Queck Leurence Juach dan F William R, 1998, *Manajemen Strategis Dan Kebijakan Perusahaan*, Jakarta Erlangga.

Queck William dan Lawrence R. Jauch, 1988, *Manajemen Strategis Dan Kebijakan Perusahaan*, Jakarta: Erlangga.

Hadari Nawawi, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Gajah Mada.

<https://id.m.wikipedia.org/Pemasaran> di akses 10 juli 2018

Husna Sarimididhan Ahmad Kartono, 2013, *Ibadah Haji Perempuan: Menurut Para Ulama Fiqih*, Jakarta: Prenada Media Group. Kemenag, *Fiqih Haji*, 2011, Jakarta: Kemenag

I Gde Pitana dan I Ketut Surya Diarta 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta : Andi.

Idjal Masrura Ram, 2014, *Umrah menggapai berkah ditanah Suci*, Bandung: Pt Cendikia Visatama.

Iriantara Yosol, 2003, *Manajemen Strategis Public relations*, Jakarta: Ghalia Indonesia. R. Terry George. Ph.D, 2012, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: PT Alumni.

Kemenag R.I, 2011, *Kepuasan jamaah haji terhadap kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kemenag R.I.

Kemenag, 2011, *Fiqih Haji*, Jakarta : Kamnenag

M Burhan Bungin, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana.

\_\_\_\_\_, 2007, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi kebijakan Public dan ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Perdana Media Grup.

M. Fauda, DKK 2000, *Pengantar Bisnis*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Michael A. Hitt, DKK, 1996, *Manajemen Strategik*, Jakarta: Erlangga.

Nuriati, *Paket Wisata, Penyusunan Produk dan Penghitungan harga*.

Oliver Sandra, 2006, *Strategi Public Relation*, London: PT Gelora Aksara.

Pratama Eldin Achyar, 2003, *Dakwah Strategik: Manajemen Strategi Dakwah Harakiyah*, Jakarta: Mitra Grafika.

Pimasari Dewi dan Suyadi Prawirosentono, 2014, *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi: Strategic Management dan Corporate Decision Making*, Jakarta: PT Bumi Aksara.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ruri Erlangga, 2015, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Trvel Umrah*, Jakarta : PT. Grasindo
- Sagung Seto Kamaruddin, 2012, *Metodologi Penelitian kuantitatif*, Pekanbaru: Suska Press.
- Soetrisno Hadi, 1980, *Metodologi Research ,jilid I*, Yogyakarta :Andi.
- Sofjan Asuari, 1996, *Manajemen Pemasaran: Dasar, dan Strategi*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Sugiono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2014, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Tim Redaksi Pustaka Yustisia, 2010, *Panduan Lengkap Perundangan Ibadah Haji: Wajib dipahami para calon Jama'ah Haji*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Tohirin, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif dalam pendekatan dan bimbingan Konseling*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- W.Gulo, 2004, *Metodologi Penelitian* ,Jakarta : PT.Gramedia.
- William J.Stanto, 1991, *Prinsip Pemasarn* ,Jakarta : Erlangga.



## PEDOMAN ATAU DAFTAR WAWANCARA

### Wawancara dengan pihak PT.Silver Silk

#### A. Perumusan Strategi

1. Bagaimana strategi, produk yang dilakukan PT.Silver Silk dalam merekrut jama'ah ?
2. Bagaimana strategi paket harga haji plus dan umrah yang digunakan PT.Silver Silk ?
3. Apa media yang digunakan dalam strategi pemasaran PT.Silver Silk ?
4. Bagaimana strategi PT.Silver Silk mempertahankan eksistensi dimasyarakat, sampai sekarang ?
5. Bagaimana strategi mempromosikan program yang digunakan PT.Silver Silk dalam merekrut jama'ah ?

#### B. Implementasi Strategi

1. Bagaimana menciptakan daya tarik untuk memberikan respon terhadap jama'ah ?
2. Seperti apa cara menciptakan saran dan prinsip terhadap merk terus menerus, sehingga jama'ah tertarik terhadap PT.Silver Silk ?
3. Apa saja keunggulan dan fasilitas yang di berikan PT.Silver Silk kepada jama'ah ?
4. Bagaimana PT.Silver Silk meningkatkan kepercayaan jama'ah haji plus dan umrah untuk tidak membanding-bandingkan dengan travel yang lain ?
5. Adakah sarana yang digunakan untuk mengenalkan merk kepada jama'ah di PT.Silver Silk ?

#### Evaluasi Strategi

1. Apa saja materi yang di berikan ketika bimbingan manasik haji dan umrah di tanah air dan di tanah suci ?
2. Dimana tempat diadakanya manasik haji dan umrah PT.Silver Silk ?
3. Siapa yang memberikan materi bimbingan manasik haji dan umrah di tanah air dan di tanah suci ?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Seperti apa kemasan pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah, dan bagaimana bentuknya ?
5. Apa yang membedakan kemasan pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah dengan travel yang lain ?
6. Seperti apa proses Administrasi yang digunakan PT.Silver Silk untuk memudahkan jama'ah dalam mendaftar ?
7. Bagaimana proses pembayaran pendaftaran haji dan umrah PT.Silver Silk
8. Seperti apa operasional dan pelayanan karyawan PT.Silver Silk terhadap jama'ah haji dan umrah ?
9. Seperti apa PT.Silver Silk dalam mensosialisasikan keberangkatan sehingga calon jama'ah tertarik terhadap PT.Silver Silk?



UIN SUSKA RIAU



## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3832/2018  
Lampiran : 1 berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing  
a.n. Uswatun Khasanah

Pekanbaru, 10 Dzulqaidah 1439 H  
23 Juli 2018 M

Kepada Yth,  
1. Sdra. Perdamaian, Hsb, M.Ag  
2. Sdra. Khairuddin, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau

*Assalamu'alaikum wr. wb.,*  
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Uswatun Khasanah** NIM 11444204179 Dengan judul "**Strategi Pemasaran Dalam Upaya Merekrut Calon Jama'ah Haji Plus dan Umrah Travel Afi Tour Pekanbaru**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,



Dr. Nurdin, MA  
NIP. 19660620 200604 1 015





# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



182010

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/16413

TENTANG

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6580/2018 Tanggal 3 Desember 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

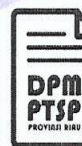
- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>USWATUN KHASANAH</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11444204179   |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN DAKWAH  |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>STRATEGI PEMASARAN PT. SILVER SILK PEKANBARU DALAM UPAYA<br/>MEREKRUT CALON JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. SILVER SILK PEKANBARU   |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 12 Desember 2018



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Direktur PT. Silver Silk Pekanbaru di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ 4. Yang Bersangkutan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6580/2018  
Sifat : Biasa  
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 25 Rabiul Awal 1440 H  
03 Desember 2018 M

Kepada Yth:  
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
Di  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Uswatun Khasanah  
NIM : 11444204179  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"Strategi Pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jama'ah Haji Plus dan Umrah"**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**"PT. Siver Silk Pekanbaru"**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor,  
Dekan,



DR. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau  
2. Mahasiswa yang bersangkutan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# Silver Silk



## SURAT KETERANGAN

Hal : Balasan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas dan Komunikasi

UIN SUSKA RIAU

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Zamzamin

Jabatan : General Manager

Alamat : Jalan Arifin Ahmad, Pekanbaru-Riau

Menerangkan bahwa :

Nama : Uswatun Khasanah

NIM : 11444204179

Jurusan : Management Dakwah

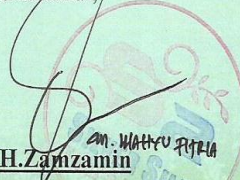
Telah melakukan penelitian di PT. Silver Silk T&T pada tanggal 10 Februari 2019 s/d selesai guna penulisan karya ilmiahnya dengan judul:

**“Strategi Pemasaran PT. Silver Silk Pekanbaru Dalam Upaya Merekrut Calon Jamaah Haji Plus Dan Umroh”**

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 13 April 2019

Diketahui,

  
H. Zamzamin

General Manager

### Kantor Pusat

JL. KAHARUDDIN NASUTION NO. 77, SIMPANG TIGA PEKANBARU

TELP. (0761) 67 9192, 67 9181, 67 9182 FAX. (0761) 67 9793

HOTLINE : 0811.755.764 / 0811.754.733 / 0817.755.763 EMAIL : silversilktour@yahoo.com

### Kantor Cabang

TEMBILAHAN : HP. 0811 7043 900 / 0812 6733 8880  
BENGKALIS : HP. 0811 7044 222 / 0812 7756 6999 / 0812 8966 0812  
BANGKINANG : HP. 0811 7044 800 / 0812 6153 1994  
ROKAN HULU : HP. 0811 7044 949 / 0813 7011 8777 / 0819 5925 7123  
DURI : HP. 0811 7044 344 / 0812 6153 1990 / 0812 6153 1991  
BATAM : HP. 0811 7044 455 / 0812 6821 2277 / WA : 0813 7011 9111

MEDAN : HP. 0811 7044 554 / 0822 7636 3993 / 0822 8369 3932  
BUKIT-TINGGI : HP. 0811 7044 488 / 0822 8369 3925 / 0822 8369 3926 / 0878 9426 3203  
PADANG : HP. 0819 4776 2000 / 0811 7044 343  
JAMBI : HP. 0811 7044 044 / 0822 8369 3927 / 0822 8369 3928  
JAKARTA : HP. / WA : 0811 7044 1111





## BIOGRAFI PENULIS

Uswatun khasanah lahir di Rambah Jaya, , Kabupaten Rokan Hulu, pada tanggal 11 November 1996 anak Pertama dari dua bersaudara. Putri dari pasangan bapak M Irfan dan ibu Maryamah. Menamatkan Sekolah Dasar di SDN 010 Bangun Purba melanjutkan pendidikan Tingkat Menengah Pertama di MTs Sabilul Huda, dan pendidikan Sekolah Menengah Atas di Darul Huda, lulus pada tahun 2014.

Usai menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan kuliah di perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN Suska Riau) dan memfokuskan dibidang Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Penulis melaksanakan penelitian di PT Silver Silk Pekanbaru. Dengan judul Skripsi ***“Strategi pemasaran PT Silver Silk Pekanbaru dalam upaya merekrut calon jama’ah haji plus dan umroh”***. Merupakan buah pikiran dari penulis sebagai syarat untuk meraih gelar S1 Sarjana Sosial (S.Sos). Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa.

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.